

**PLAN DE GESTIÓN FISCAL ADAPTADA A LA REALIDAD EN EL PUNTO DE LA
BOLSA DE VALORES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.**

PASANTE:

ANDREA PAOLA FONTALVO DORIA

**NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL DEL PUNTO DE LA BOLSA DE
VALORES DE COLOMBIA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
MONTERÍA – CÓRDOBA**

2020

**PLAN DE GESTIÓN FISCAL ADAPTADA A LA REALIDAD EN EL PUNTO DE LA
BOLSA DE VALORES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.**

PASANTE:

ANDREA PAOLA FONTALVO DORIA

TUTOR DOCENTE:

DR. LEONARDO ANTONIO DIAZ PERTUZ.

TUTOR ENTIDAD:

MSC. DINA ESTHER CASTRO RAMOS

**NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL DEL PUNTO DE LA BOLSA DE
VALORES DE COLOMBIA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
MONTERÍA – CÓRDOBA**

2020

Constancia de aprobación de tutores

NOTA DE ACEPTACIÓN

Asesor

Jurado

Jurado

Montería, 2020

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a Dios, su infinito amor me ha permitido vivir experiencias enriquecedoras como el paso por la Universidad de Córdoba, para cursar esta bella carrera y ahora estar a las puertas de obtener mi título profesional. Llegar a este punto no ha sido fácil, y sin la bendición de Dios no hubiese sido posible, su presencia en mi vida ha sido vital para afrontar todos los retos que se me han presentado, por eso y por todas sus bendiciones estoy sumamente agradecida.

A mis padres, Robert José Fontalvo Olivera y Mercedes María Doria Ravelez por traerme al mundo y cuidarme. A mi abuela Olga María Olivera Sánchez quien siempre ha estado conmigo. A toda mi familia, quienes son un tesoro en mi vida, y me han moldeado a lo largo de los años con sus sabios consejos para llegar a ser una persona de bien.

Agradezco a la Fundación Solidaridad por Colombia, quienes también aportaron a mi formación académica y sobre todo a mi formación como ser humano. A la Universidad de Córdoba y a todos mis profesores, en especial a la profesora Dina Esther Castro Ramos quien es maestra en todos los aspectos, es un ejemplo para seguir. A mis amigos, compañeros y a todos los que creyeron en mí, gracias.

Tabla de contenidos

Introducción	1
Objetivos de la Pasantía	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos.....	2
1. CAPITULO I	3
DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD	3
1.1. Nombre de la institución	3
1.2 Símbolos.....	3
1.2.1 Escudo.	3
1.2.2 Bandera.....	4
1.3 Misión y Visión.....	4
1.3.1 Misión.....	4
1.3.2 Visión.....	4
1.4 Principios.....	5
1.5 Estructura organizacional.....	6
1.6 Actividades de la entidad	7
1.6.1 Cobertura y Calidad Académica.....	7
1.6.2 Formación integral.....	9
1.6.3 Trabajo académico.....	11
2. CAPITULO II.	13
DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE SE REALIZÓ LA PASANTÍA	13
2.1 Nombre de la dependencia	13

2.2. Organigrama de la dependencia.	13
2.3 Misión y Visión.....	14
2.3.1 Misión.....	14
2.3.1 Visión.....	14
2.4 Funciones del Punto BVC de la Universidad de Córdoba	14
3. CAPITULO III.....	16
ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PASANTÍA	16
3.1 Descripción del problema.....	17
3.2 Plan de trabajo	23
3.2.1 Planeación de recolección de la información	24
3.2.2 Recolección de la información	24
3.2.3 Análisis de la información obtenida	25
3.2.4 Selección de la información a partir del resultado del análisis.....	25
3.2.5 Posible publicación del manual de gestión fiscal	25
3.3 Cronograma de actividades	26
3.4 Descripción detallada de las actividades	27
3.5 Propuesta de mejoramiento	31
3.6 Conclusiones	35
Referencias Bibliográficas	36
Anexos	39

Lista de Figuras

Figura 1 Escudo de la Universidad de Córdoba	3
Figura 2 Estructura Orgánica de la Universidad de Córdoba	6
Figura 3 Organigrama Funcional de la Dependencia	13
Figura 4 Evidencias Charlas NAF	39
Figura 5 Evidencias Charlas NAF	39
Figura 6 Registro de atenciones por el Micrositio NAF	40
<i>Figura 7</i> Planeación de Charlas NAF en el Calendario	40
Figura 8 Formato de Asistencia a Charlas NAF	41
Figura 9 Registro de Atenciones NAF.....	41
Figura 10 Publicidad Asesoría Virtual.....	42
Figura 11 Afiche Publicitario NAF en el Punto BVC	42
Figura 12 Evidencias Asesoría Virtual - Habilitación IFE	43
Figura 13 Evidencias de Asesoría Virtual - Actualización de RUT	43

Lista de Tablas

Tabla 1 Cronograma de Actividades.....	26
---	----

Introducción

El Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – NAF situado en el Punto de la Bolsa de Valores de Colombia de la Universidad de Córdoba surge a partir del Convenio Interinstitucional suscrito entre la Universidad de Córdoba y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, se entiende a los NAF como “una iniciativa de responsabilidad social, propuesta y guiada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, susceptible de ser implementada por las instituciones de educación superior, con el fin de crear espacios de atención permanente, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados ofrezcan, sin ningún costo, orientación básica en materia tributaria, aduanera y cambiaria a personas naturales y jurídicas de baja renta, en el ámbito normativo o técnico, según el alcance que se determine mediante los documentos que formalicen los acuerdos para su implementación.” (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, 2019)

Con el propósito de cumplir con lo anteriormente mencionado, es así como surge la idea de formular un manual de gestión fiscal con información básica tributaria para el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – NAF, ubicado en el Punto BVC de la Universidad de Córdoba. Para ello, se identificará la realidad del NAF del Punto BVC y posteriormente se realizará la respectiva valoración sobre la calidad en las atenciones del NAF, por lo que de acuerdo con los resultados se propondrá el diseño de un manual de gestión fiscal adaptado a la realidad encontrada en el Punto BVC con la finalidad de optimizar la calidad de los servicios NAF, y lograr un mayor reconocimiento tanto de la comunidad universitaria como del público en general.

Objetivos de la Pasantía

Objetivo General

Formular un manual de gestión fiscal con información básica tributaria para el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal del Punto Bolsa de Valores de Colombia de la Universidad de Córdoba, con el fin de mejorar los servicios NAF.

Objetivos Específicos.

- Identificar la realidad del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal del Punto BVC de la Universidad de Córdoba para el manual de gestión fiscal.
- Realizar una valoración de las atenciones de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF del Punto BVC para optimizar la calidad en el servicio.
- Diseñar un manual de gestión fiscal para el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – NAF del Punto BVC.

1. CAPITULO I

DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

1.1. Nombre de la institución

Universidad de Córdoba.

Teniendo en cuenta el direccionamiento estratégico de la Universidad, su cobertura y calidad académica dicta:

“La Universidad de Córdoba, en su condición de Institución Pública de Educación Superior, responde al compromiso misional de atender la función social de oferta y demanda permanente de formación del recurso humano en el ámbito técnico, tecnológico, profesional y de postgrado con criterios de calidad y excelencia académica, conforme a las exigencias culturales y ambientales de la región y el país.” (Universidad de Córdoba, 2019)

1.2 Símbolos

1.2.1 Escudo.

Figura 1

Escudo de la Universidad de Córdoba



Fuente: Universidad de Córdoba (2019)

El escudo de la Universidad de Córdoba expresa la creación de los programas de Ingeniería Agrícola, Medicina Veterinaria y Licenciatura en Matemáticas y Física, estos fueron los programas académicos con los que la universidad inició.

La espiga: Ingeniería agrícola.

La serpiente: Medicina Veterinaria

La plomada: Topografía

El símbolo pi: Matemáticas.

1.2.2 Bandera

Verde: Representa la prosperidad de las especies vegetales, y por ende pecuarias a partir de la intervención científica.

Café: Representa la fertilidad del suelo Cordobés. (Universidad de Córdoba, 2019)

1.3 Misión y Visión

Dentro de las generalidades de la entidad se encuentra la Misión y Visión de la Universidad de Córdoba, siendo los siguientes puntos importantes para tener conocimiento preliminar de la razón de ser de la entidad y cómo se ve a futuro, siendo así la misión y visión dictan lo siguiente:

1.3.1 Misión

La Universidad de Córdoba es una institución pública de educación superior que forma integralmente personas capaces de interactuar en un mundo globalizado, desde el campo de las ciencias básicas, asociadas a la producción agroindustrial, las ingenierías, las ciencias sociales, humanas, la educación y la salud; genera conocimiento en ciencia, tecnología, arte y cultura y contribuye al desarrollo humano y a la sostenibilidad ambiental de la región y del país.

(Universidad de Córdoba, 2019)

1.3.2 Visión

Ser reconocida como una de las mejores instituciones públicas de educación superior del país por la calidad de sus procesos académicos y de gestión institucional, orientada al mejoramiento de la

calidad de vida de la región, mediante la ejecución y aplicación de proyectos de investigación y extensión en cooperación con el sector productivo. (Universidad de Córdoba, 2019)

1.4 Principios

Los principios de la Universidad de Córdoba dictan así:

Autonomía. La Universidad de Córdoba orienta su accionar académico administrativo e ideológico en el marco de la Constitución Política Nacional, lo cual implica el respeto por el pluralismo ideológico, la libertad de cátedra, de pensamiento, la tolerancia, la libertad de expresión, sin interferencia del poder público en estos asuntos ni en el manejo administrativo o financiero de la institución, primando siempre el interés general, el bien común y el orden público, bajo la inspección y vigilancia del Estado.

Integralidad. La Universidad de Córdoba garantizará la formación integral del estudiante en lo científico, tecnológico, artístico y humanístico.

Responsabilidad. Es la capacidad de la Universidad para reconocer y afrontar las consecuencias de sus acciones. En cumplimiento de ello dará cuenta a la sociedad sobre el carácter de su misión; velará por su cumplimiento y responderá ante ella y el Estado por la calidad y la excelencia académica.

Tolerancia. La Universidad de Córdoba en sus planes de educación y en sus programas formativos, promueve el conocimiento y los valores de la persona humana, como el respeto por las ideas ajenas y el reconocimiento y aceptación del otro en sus diferencias.

Transparencia. Es la capacidad y la intención de la Universidad de Córdoba para mostrar sus acciones internas de operación y los resultados de las mismas.

La siguiente figura corresponde al organigrama funcional de la Universidad de Córdoba que inicia con el Consejo Superior de la entidad y muestra cada una de sus divisiones.

Estructura Orgánica de la Universidad de Córdoba

The organizational chart of the Universidad de Cienfuegos is structured as follows:

- CONSEJO SUPERIOR**
 - CONSEJO ACADÉMICO**
 - RECTOR**
 - Secretaría de Gestión Interna**
 - Unidad de Planeación**
 - Unidad de Planeación
 - Unidad de Planeación
 - Unidad de Planeación
 - Unidad de Asuntos Jurídicos**
 - Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad**
 - Unidad de Control Desempeño Interno**
 - Unidad de Gestión y Relaciones Internacionales**
 - Unidad Especial Fondo de Salud**
 - Secretaría General**
 - Unidad de Asuntos Jurídicos
 - Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de la Calidad
 - Unidad de Control Desempeño Interno
 - Unidad de Gestión y Relaciones Internacionales
 - Unidad Especial Fondo de Salud

The chart also includes the **VICERRECTORÍA ACADÉMICA**, **VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN**, and **VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**, each with their respective divisions and units.

Fuente: Universidad de Córdoba (2019)

1.6 Actividades de la entidad

La Universidad de Córdoba es una Institución Pública de Educación Superior por lo que centra sus actividades en la academia. A continuación, se muestran detalladamente las actividades que realiza:

1.6.1 Cobertura y Calidad Académica.

La Universidad de Córdoba dentro de su Proyecto Educativo Institucional – PEI, expone las políticas y objetivos de su cobertura y calidad académica que dictan así:

Política de cobertura

La oferta de los programas académicos, el desarrollo de la investigación y la extensión, atiende prioritariamente los problemas, potencialidades y demandas sociales identificadas en su área de influencia, con modalidades y niveles de atención que más se ajusten a las particularidades de la región, sobre los principios de equidad, eficiencia, calidad y beneficio social.

En este sentido, la política de la oferta educativa es flexible, continua, permanente y diversificada, que consulta los equilibrios de la oferta y la demanda del mercado laboral, estimulando y apoyando, mediante criterios y mecanismos de subsidiaridad y complementariedad, la apertura y funcionamiento de aquellos programas que, por su naturaleza son de alto costo para la institución, pero necesarios para el desarrollo científico, tecnológico, social y cultural.

Con base en estos criterios y principios, la Universidad de Córdoba establece un sistema de oferta académica para atender la demanda social de su respectiva área de influencia, según estudios de factibilidad.

El aumento de la cobertura responde a criterios de educación continuada y a la formación para la vida, priorizando la apertura de programas de pregrado y postgrado propios, dirigidos a

las necesidades de formación, perfeccionamiento y cualificación de profesionales en áreas específicas, identificadas en las líneas de investigación.

La Universidad de Córdoba implementa programas de nivel tecnológico, y organiza sus programas en ciclos propedéuticos, diversificando la oferta en el nivel profesional, a través de las modalidades presenciales y a distancia con el apoyo del componente de educación virtual.

Políticas de demanda educativa

En su calidad de ente público, la Universidad de Córdoba propicia condiciones que faciliten el ingreso y permanencia de los aspirantes provenientes de los estratos socioeconómicos de menores recursos, bajo los principios de la excelencia académica. La Universidad de Córdoba, también tendrá como política utilizar criterios de equidad social para el ingreso a los programas académicos.

Es política de la Universidad adelantar acciones con el fin de vincular a los mejores estudiantes por zonas o municipios y a los jóvenes más destacados en el campo de las artes, la ciencia, la tecnología, las humanidades y el deporte.

Políticas de calidad

La oferta académica y la ampliación de cobertura se enmarcan en los estándares e indicadores de calidad que requiere la educación superior, de conformidad con la capacidad física, logística y humana de la institución.

Los procesos de selección y admisión de estudiantes de la Universidad de Córdoba en todas las modalidades y niveles de su oferta académica, obedece a un sistema fundamentado en los méritos académicos que garanticen la transparencia, objetividad, igualdad y equidad.

La apertura, cierre o modificación de todo programa académico requiere un proyecto que justifique su viabilidad y factibilidad académica, económica y social.

La evaluación de la gestión académica y administrativa se implementa mediante un sistema de indicadores de calidad, logros y grados de ejecución, para mejorar y reorientar los procesos académicos.

La Universidad promueve en la comunidad universitaria la cultura de la calidad del medio ambiente, dentro y fuera de la institución.

Objetivos de cobertura y calidad académica

Los objetivos de la cobertura y calidad académica dentro del Proyecto Educativo Institucional de la Universidad de Córdoba dictan:

- Ampliar y fortalecer la infraestructura técnica de equipos y laboratorios para el trabajo académico.
- Adecuar las condiciones de la planta física y de los ambientes de estudios.
- Mantener un número de docentes de planta en la Universidad de Córdoba, de acuerdo con las necesidades del desarrollo académico de la institución.
- Adelantar el trabajo de diseño y rediseño curricular en las instancias académicas.
- Capacitar a docentes y estudiantes en investigación y trabajo en equipo.
- Consolidar grupos integrados por docentes y estudiantes dedicados a investigación y/o extensión.
- Desarrollar programas para fomentar la cultura de conservación del medio ambiente.

1.6.2 Formación integral

La Universidad de Córdoba tiene como finalidad la formación integral y permanente de hombres y mujeres autónomos, con competencias conceptuales, metodológicas, políticas, éticas, estéticas y de interacción social y cultural; con espíritu crítico – transformador y con una perspectiva

sistémica de su proyecto de vida y de su contexto para contribuir al desarrollo sostenible en el ámbito regional, nacional e internacional.

Políticas y Objetivos

Dentro del Proyecto Educativo Institucional – PEI de la Universidad de Córdoba reposan las políticas y objetivos de su formación integral que dicen:

Políticas de formación integral

Los planes de estudios de los programas académicos de pregrado están estructurados en un diseño curricular en el que se definen las áreas, campos, núcleos o componentes de formación, de acuerdo con las normas y disposiciones vigentes.

De conformidad con la naturaleza del programa, los planes de estudio de pregrado incorporan y relacionan las ciencias exactas, naturales, humanas y el componente de contexto, en la perspectiva de desarrollar en los educandos una formación integral sustentada en las competencias del saber conocer, saber ser, saber hacer y saber interactuar.

Los diseños curriculares contemplan estrategias pedagógicas, que proporcionan al estudiante estructuras y operaciones de pensamiento para el desarrollo de los conceptos y categorías esenciales de las ciencias sobre las cuales se fundamenta el ejercicio profesional, de manera que facilite al educando habilidades para aprender a aprender.

Objetivos de formación integral

- Propiciar espacios para la convivencia, la comunicación, la relación interpersonal de la comunidad académica.
- Desarrollar las competencias para la comunicación, la convivencia, la afectividad, el saber y en el saber – hacer de la profesión en la cual se forman los estudiantes de la Universidad de Córdoba.

- Desarrollar programas y proyectos que involucren a los miembros de la comunidad universitaria en torno de actividades académicas, culturales, artísticas, deportivas y de bienestar.
- Orientar la organización y estructura de los currículos, atendiendo criterios de flexibilidad para garantizar el trabajo autónomo de estudiantes y la posibilidad de espacios y tiempos para que el docente articule su quehacer a la investigación, la extensión y otras actividades complementarias.
- Diseñar y rediseñar los planes curriculares articulando docencia, investigación y extensión.

1.6.3 Trabajo académico

La Universidad de Córdoba propicia el logro de los principios y objetivos de la Educación Superior, basada en la idoneidad académica, en las competencias científicas, tecnológicas y pedagógicas, en el compromiso ético y moral, y en la motivación de sus profesores, como criterios esenciales que le imprimen calidad, eficiencia, eficacia y pertinencia al proceso docente-educativo.

Políticas y Objetivos

El trabajo académico también contiene políticas y objetivos que reposan en el PEI de la universidad y dicen así:

Políticas del trabajo académico

El proceso docente-educativo debe garantizar la calidad académica, la contextualización, y las competencias disciplinares, profesionales, técnicas y actitudinales, en los estudiantes.

La Universidad impulsa la formación metodológica de sus docentes para un desempeño eficiente en los procesos de enseñanza y aprendizaje de la educación presencial y a distancia.

Objetivos del trabajo académico

- Desarrollar procesos académicos que permitan el perfeccionamiento continuo en lo pedagógico y didáctico.
- Aplicar y/o construir métodos científicamente fundamentados que mejoren el proceso docente educativo.
- Propiciar las condiciones de recursos tecnológicos de información y comunicaciones que hagan posible la vinculación tanto de la educación presencial, como a distancia a las estrategias del aprendizaje autónomo.
- Desarrollar procesos de formación de los profesores en los aspectos conceptuales, metodológicos y operativos intrínsecos a la política de flexibilidad. (Universidad de Córdoba, 2004)

2. CAPITULO II.

DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE SE REALIZÓ LA PASANTÍA

2.1 Nombre de la dependencia

Punto Bolsa de Valores de Colombia

2.2. Organigrama de la dependencia.

A continuación, se presenta la estructura administrativa a la cual pertenece el Punto BVC de la Universidad de Córdoba.

Figura 3

Organigrama Funcional de la Dependencia



Fuente: Universidad de Córdoba (2019)

El Punto Bolsa de Valores de la Universidad de Córdoba, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas en el Programa de Administración en Finanzas y Negocios Internacionales, es un espacio que tiene la finalidad de brindar información financiera correspondiente al mercado de valores de Colombia en beneficio de la educación, y el desarrollo de los programas académicos existentes en la universidad.

2.3 Misión y Visión

Atendiendo a la razón de ser y a los planes a futuro que tiene el Punto BVC de la Universidad de Córdoba, su Misión y Visión dicta lo siguiente:

2.3.1 Misión

El punto de la bolsa de valores de Colombia de la Universidad de Córdoba, es un espacio para recibir a los diferentes Inversionistas, Emisores, Sociedades Comisionistas de Bolsa, estudiantes y demás personas interesadas en conocer acerca de los Mercado de Capitales Colombiano, con un talento humano capacitado que aplica los valores y políticas impartidos por la Universidad de Córdoba.

2.3.1 Visión

Para el año 2020 el punto de la bolsa de valores de Colombia de la Universidad de Córdoba, seguirá siendo reconocida como uno de los mejores puntos BVC entre todas las universidades que cuentan con el convenio con la BVC. Siendo líder en la oferta de programas relacionados con el mercado de capitales. (Universidad de Córdoba, 2019)

2.4 Funciones del Punto BVC de la Universidad de Córdoba

El Punto BVC de la universidad ofrece diferentes servicios tales como:

- Asesoramiento a las personas en temas relacionados al mercado de capitales colombiano y a la educación financiera.

- Facilita el acceso de información ya que muestra al mercado de valores colombiano en tiempo real a través de cinco pantallas E-BVC.
- Oferta cursos de formación sobre temas relacionados al mercado de capitales y a temas financieros de una forma general a todo aquel que tenga interés en conocerlos.
- Realiza diferentes concursos y los estudiantes que se destaquen reciben premios. Cabe resaltar que no solamente son estudiantes universitarios sino también de colegios interesados en participar en los concursos.
- Ofrece charlas en temas relacionados al mercado de capitales.

El Punto Bolsa de Valores realiza otras actividades que aportan a la educación en temas financieros y bursátiles, a través de eventos tales como la feria del sector financiero y exportador, la cual es una feria propia del programa de Administración en Finanzas y Negocios Internacionales. Ofrece capacitaciones de “conozcamos la bolsa” en los colegios para grados 9, 10 y 11, cabe destacar que estas capacitaciones son gratuitas. Otros eventos como la “Bolsa Millonaria” donde son invitadas a participar diferentes universidades y colegios, por lo que a estudiantes se les enseña la cultura del ahorro, la existencia de las inversiones y de entidades del sector financiero y bursátil como la Bolsa de Valores de Colombia y demás bolsas del mundo.

También promueve convenios, dentro de los convenios que mí respecta, aparece el convenio interinstitucional con la DIAN en la figura de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF, en los cuales se ofrecen servicios en materia tributaria, y son de gran apoyo a la comunidad universitaria e invitados. También se ofrecen charlas con temarios tributarios apoyadas por el Punto BVC.

3. CAPITULO III.

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PASANTÍA

Las actividades de la práctica inician con un periodo de capacitación en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN seccional Montería, a cargo de la División de Gestión al Cliente de dicha entidad, el periodo de capacitación tiene una duración de cuarenta (40) horas. Las capacitaciones son relacionadas con la razón de ser de la entidad, es decir la orientación y gestión que se realiza en materia tributaria y aduanera. La finalidad de las capacitaciones es entrenar a los pasantes para realizar correctamente las atenciones y orientaciones en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – NAF del Punto Bolsa de Valores de Colombia de la Universidad de Córdoba.

Los servicios que encuentran y que deben ser ofrecidos son la asesoría básica tributaria:

- Inscripción (Pre-RUT), actualización y cancelación del Registro Único Tributario persona natural y jurídica.
- Actividades económicas persona natural y jurídica.
- Responsabilidades tributarias.
- Sucesiones ilíquidas.
- Renta de personas naturales.
- Impuesto al consumo.
- Facturación electrónica.
- Retención en la fuente.
- Impuesto sobre las ventas – IVA.
- Uso de los servicios en línea del Portal DIAN.
- Declaraciones tributarias.

- Información acerca del calendario tributario, procedimiento tributario, y régimen tributario sancionatorio.

Por otro lado, como NAF se deben realizar diferentes informes de gestión mensual tales como:

- Informes de atenciones de servicios NAF.
- Encuestas de satisfacción por cada atención.
- Consolidado de las encuestas de satisfacción.
- Digitalizar las atenciones, es decir reportar las atenciones en el Micrositio NAF de la página de la DIAN.
- Informe de charlas realizadas por el pasante NAF con su respectivo material fotográfico y firmas de asistentes por cada charla.
- Enviar correos electrónicos diarios con los resets de cuenta a nuestro líder NAF de la DIAN.

En las funciones del Punto de la Bolsa de Valores de Colombia de la Universidad de Córdoba, entran:

- Apoyar la organización de archivo.
- Apoyar la redacción de comunicaciones internas y externas.
- Otras funciones que indique la administradora del Punto BVC y que correspondan a la razón de ser del punto.

3.1 Descripción del problema

La facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas de la Universidad de Córdoba se preocupa por la formación integral de sus estudiantes, por lo que siempre busca estrategias, medios, actividades, convenios y oportunidades que formen a los estudiantes en base a la realidad del país, y de acuerdo al pregrado cursado por los mismos, siendo así, el programa de

Administración en Finanzas y Negocios Internacionales tiene diferentes cursos encaminados a la parte económica, y es aquí donde se ve la necesidad de que los estudiantes interactúen con estas realidades, como por ejemplo, la tributación que en muchos casos resulta un tema complicado o difícil de comprender para las personas.

De acuerdo a lo anterior, uno de los convenios realizados fue el Convenio Interinstitucional suscrito entre la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN y la Universidad de Córdoba, en la figura de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, los cuales “son una iniciativa de responsabilidad social, adoptados por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN e implementados por las Instituciones de Educación Superior - IES, con el fin fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados, brindan sin ningún costo, orientación básica y permanente a personas naturales y jurídicas en materia tributaria, aduanera, cambiaria y de los servicios en línea administrados por la DIAN.” (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, 2019)

Los NAF ubicados en el Punto Bolsa de Valores de Colombia de la Universidad de Córdoba están para orientar a la comunidad estudiantil, egresados, docentes, administrativos y comunidad en general en temas relacionados con la tributación, teniendo en cuenta que las jornadas en la universidad coinciden con la jornada de trabajo de la DIAN, por lo que resulta complicado dirigirse a la entidad en dicha jornada.

Por otro lado, para un gran número de personas, resulta complicado comprender temas fiscales, que reposan en el Estatuto Tributario, o en su defecto las reformas, cambios en tarifas, topes y formas de presentación de los impuestos, que se actualizan regularmente, por lo que los NAF pueden orientar en estos aspectos y gestionar procesos que para la comunidad en general no

son conocidos. Dentro de la gestión de procesos no solamente entra la DIAN, sino que en muchas ocasiones entran otras entidades como Cámara de Comercio, notarias, juzgados, etc. El practicante NAF debe conocer todos estos aspectos que entran en la gestión.

Mediante el desarrollo de las actividades de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, se busca generar la conciencia en estudiantes y comunidad en general de lo importante de cumplir con las responsabilidades tributarias en los tiempos estipulados por la ley, y también en la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntual con las mismas, por lo que existe una razón de peso para cumplir con lo anteriormente expuesto, y es que el Estado solventa todos y cada uno de sus gastos con la recolección de los impuestos, actividad sustancial de la DIAN. De dicha recolección se financian diferentes proyectos, inversiones para beneficio de todos, en este caso de los colombianos en términos de educación, infraestructura, salud, seguridad, recreación y deportes, cultura, ciencia y tecnología...

Lo anterior habla mucho de la Cultura de la Contribución, que puede ser definida como un programa que busca llegar a los ciudadanos con la finalidad de formar un punto de vista diferente al que actualmente tienen del gobierno y la DIAN, es decir carecen de confianza en las entidades estatales y en muchos casos se ve la evasión y elusión de impuestos a causa de esto, ambos reprochables socialmente.

La Cultura de la Contribución y la Educación Fiscal suponen abandonar enfoques únicamente coactivos y construir una relación entre el Estado y los ciudadanos en materia fiscal, basada en la colaboración y en la reciprocidad e intentar desarrollar, desde edades tempranas, actitudes de compromiso frente al bien común y a las normas que regulan la convivencia democrática, poniendo de relevancia el sentido social de los impuestos y su vinculación con el

gasto público, así como el perjuicio que conllevan el fraude fiscal y la corrupción. (Red de Educación Fiscal, s.f.)

Los resultados de informalidad y seguridad social del Departamento Nacional de Estadística – DANE en los últimos años no han sido alentadores, mostrando altos niveles de informalidad en varias ciudades principales del país, “por ello y como estrategia para fortalecer las relaciones entre la DIAN y los ciudadanos, la entidad ha considerado que la educación fiscal debe ser un componente transversal en sus estrategias, por ello a través del Programa de Cultura de la Contribución, se pretende construir puentes con los ciudadanos como herramienta transformadora de la moral fiscal de los actuales y futuros contribuyentes, considerando como aliadas estratégicas a las instituciones de educación superior.” (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN , 2019)

El apoyo de Eurosocial, a través de la participación de Colombia en el intercambio de experiencias entre los países miembros de la Red de Educación Fiscal (REF), reunión celebrada en Bolivia en julio de 2015, y la visita de la Receita Federal del Brasil a Colombia en noviembre del mismo año, cuyo propósito fue informar y capacitar a los servidores públicos de la Entidad y a los representantes de las universidades que aceptaron participar en el desarrollo de la estrategia de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF-, fueron piezas fundamentales para el adelanto del proyecto en nuestro país. Sumado a lo anterior, la configuración de una política institucional de cultura de la contribución, que enuncia siete ejes de acción: comunicación, educación, valores, alianzas interinstitucionales, investigación, organización y evaluación, ha permitido plasmar de manera estructurada y articulada, una serie de acciones que se encuentran contenidas en el plan de cultura de la contribución para la vigencia 2016 - 2018; los Núcleos de Apoyo

Contable y Fiscal (NAF) se encuentran circunscritos en los ejes de educación y alianzas.

(Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, 2019)

Una de las funciones principales de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF es orientar correctamente a las personas en materia tributaria y en un tiempo razonable, gestionar los trámites dejando a los ciudadanos satisfechos con el servicio prestado y explicar en todo momento qué se está realizando y las razones por las cuales se realiza dicho trámite. Por lo que cuando una persona se acerca a un NAF, se inicia con un protocolo de presentación y lo más importante es dejar claro que sus datos están siendo protegidos por la Ley Estatutaria 1581/2012 y por el Decreto Reglamentario N° 1377 de 2013.

Uno de los problemas que pude detectar en el NAF del Punto Bolsa de Valores de la Universidad de Córdoba es que no cuentan con una gestión de marketing adecuada, es decir la promoción y divulgación para la gestión fiscal de la cultura de la contribución y la falta de recomendaciones que mejoren la atenciones en el NAF, teniendo en cuenta que en solicitudes como por ejemplo la elaboración de Pre-RUT para personas jurídicas hay una serie de campos que son obligatorios llenar, por lo que sería un error no hacerlo, la idea de dejar todo documentado es evitar este tipo de errores y optimizar las atenciones.

Así como la documentación de procedimientos mejora la atención del NAF, también puede ayudar a la comunidad en general por lo que sería de interés para la comunidad conocer este tipo de procedimientos.

Es importante mencionar que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN tiene diversas funciones como lo tributario, aduanero y cambiario, sin embargo en este caso, también se puede detectar que la gestión NAF es limitada al momento de realizar procedimientos, es decir que en ocasiones el NAF se ve en la obligación de direccionar

atenciones al punto de contacto DIAN teniendo en cuenta que sólo funcionarios DIAN están facultados para terminar ciertos procesos, como por ejemplo formalización de RUT, gestión que será explicada en el manual de gestión fiscal, y al mismo tiempo hasta dónde puede llegar un NAF en dicha gestión.

Por otro lado, teniendo en cuenta la Acreditación de Alta Calidad de la Universidad de Córdoba otorgada por el Ministerio de Educación Nacional mediante la Resolución 2956 del 22 de marzo de 2019, conviene mencionar que todas sus actividades deben responder a dicha calidad ya que el Ministerio reconoció la calidad de los procesos académicos y administrativos de la universidad, y en la resolución manifiesta lo siguiente: “se ha demostrado que la Universidad de Córdoba, ha logrado niveles de calidad suficientes para que, de acuerdo con las normas que rigen la materia, sea reconocido públicamente” (Ministerio de Educación Nacional, 2019)

La resolución también menciona la cantidad de convenios suscritos con diferentes entidades para la realización de prácticas, pasantías y procesos de movilidad académica, por lo que se sigue mostrando que la calidad en sus procesos académicos y administrativos es un factor importante para la universidad.

Para la Universidad de Córdoba la calidad se define como la capacidad Institucional para desarrollar sus procesos académicos y administrativos, con pertinencia, equidad, eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo a sus principios y valores, para cumplir con su compromiso social. Esta definición ha sido construida teniendo como referente los diferentes significados que existen sobre la calidad. (Universidad de Córdoba, 2017)

Atendiendo a esto, el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal situado en el Punto Bolsa de Valores de la Universidad de Córdoba debe corresponder a dicha calidad en los procesos

académicos y administrativos, ya que las charlas de los NAF forman parte de la academia, y las atenciones NAF forman parte de lo administrativo. Si observamos esta realidad, la eficacia, eficiencia y efectividad de los NAF en el Punto BVC también contribuye a la calidad académica y administrativa del alma máter, por lo que la mejora continua del NAF en el Punto BVC es importante.

Siendo así, cabe preguntarse ¿cómo diseñar un manual de gestión fiscal con información básica tributaria para optimizar las atenciones del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – NAF, y lograr mayor reconocimiento en estudiantes y público en general?

3.2 Plan de trabajo

Como pasante en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal del Punto BVC de la Universidad de Córdoba hay ciertas actividades referentes a la razón de ser del NAF como lo son las atenciones referentes a trámites tributarios, estas atenciones consisten en estar dispuestos a brindar orientaciones y asesorías en ciertos servicios que ofrece la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. Por parte de los NAF, las atenciones deben ser con cordialidad generando confianza a las personas, manifestando siempre que se actúa con confidencialidad al momento de utilizar sus datos e información personal.

Siendo así, los NAF cumplen un horario acordado por la administradora del Punto BVC, el cual es de 4 horas diarias en donde se realizan las atenciones y charlas a la comunidad. El trabajo desarrollado es educativo ya que al tener como fundamento central la cultura de la contribución, los NAF deben generar en la conciencia de las personas la responsabilidad de cumplir con cada una de las responsabilidades tributarias en las que incurran. Al mismo tiempo es un trabajo colaborativo porque los NAF agilizan los tramites que resultan ser tediosos en la

DIAN. Al finalizar, comentando a modo general se realiza una encuesta de satisfacción de los servicios brindados.

El plan de trabajo se desarrollará de la siguiente manera:

3.2.1 Planeación de recolección de la información

En esta parte se realizará una planeación mostrando la forma en cómo se va a recolectar la información relacionada a personas que necesitan los servicios NAF, es decir, el estudiante NAF se dirigirá al público, y el público llegará al Punto BVC donde se encuentra el NAF. En esta parte también se planeará de dónde va a salir la información que será plasmada en el manual. También se tendrá la opción de recurrir a la coordinadora del NAF por parte de la IES para que oriente en cuanto a los lugares donde se podrá recolectar la información.

3.2.2 Recolección de la información

Se procederá a la recolección de información con la coordinadora del NAF por parte de la IES, es decir la coordinadora proporcionará ideas a través de su experiencia, por ejemplo, cuáles son el tipo de personas sean naturales o jurídicas, que más frecuentan el NAF en la Universidad de Córdoba. Los NAF podrán ir a los salones divulgando la existencia de los servicios, brindando charlas con cierto protocolo e instrumentos tecnológicos, y se tomará asistencia en donde se verán reflejadas el tipo de personas. La asistencia será tomada en el formato llamado “Anexo 4. Formato Lista de Asistentes a Charlas en Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF por Estudiantes Vers. 04032020”.

Otra forma de recolección de la información sería por las atenciones diarias presencialmente, el informe de atenciones que tiene el nombre de “Anexo 3 Registro de Atenciones en Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF estudiantes Vers.04032020”. Otra forma de la recolección de información que se podrá utilizar es el correo institucional

puntobolsa@correo.unicordoba.edu.co, ya que por este medio se realizará la Campaña RUT Virtual donde quedarán registradas todas las atenciones realizadas, al igual que las Asesorías Virtuales.

3.2.3 Análisis de la información obtenida

Luego de la recolección de la información se procederá a su respectivo análisis, con las cuales se determinará cuál es la información que se repite con frecuencia, para luego ser plasmada en el manual de gestión fiscal, también se tendrán en cuenta ciertas atenciones que no se presentan con regularidad con el fin de dejarlas plasmadas para casos futuros. En el análisis de la información también habrá espacio para evidenciar un caso de éxito de manuales de gestión.

3.2.4 Selección de la información a partir del resultado del análisis

Teniendo en cuenta el análisis de la información se realizará la selección de la información que será el contenido del manual de gestión fiscal, de acuerdo con la realidad del Punto BVC, además de ciertas generalidades que este debe contener, tales como: concepto DIAN, importancia de los impuestos, significado del RUT, entre otros.

3.2.5 Posible publicación del manual de gestión fiscal

En caso de publicarse, la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Universidad de Córdoba tendrá la responsabilidad de la respectiva publicación y diseño con la imagen y colores representativos del NAF y la Universidad de Córdoba. Podrá ser colgado en la página del Punto de la Bolsa de Valores de Colombia de la Universidad de Córdoba, en las redes sociales tales como Twitter, Facebook; a través del correo institucional del Punto BVC en mensajes de difusión a manera de oferta de los servicios NAF. La idea es que el manual se muestre parcialmente, es decir, una parte de su contenido a modo de enganche al público, para que así tengan una razón más para llegar al punto de la bolsa y preguntar por los servicios NAF; también

se podrían realizar atenciones virtuales, todo esto con la finalidad de lograr el segundo objetivo del manual, siendo este un foco para captar la atención del público.

3.3 Cronograma de actividades

Tabla 1

Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																										
Diagrama de Gantt		2020 – I																								
		SEMANAS (S)																								
		Febrero				Marzo					Abril				Mayo				Junio							
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5			
1	Capacitación de 40 horas en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN seccional Montería																									
2	Atenciones en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal - NAF del Punto BVC de la Universidad de Córdoba																									
3	Charlas del temario tributario																									
4	Reporte de gestión NAF																									
5	Planeación de recolección de la información																									
6	Recolección de la información																									
7	Análisis de la información obtenida																									
8	Selección de la información a partir del resultado del análisis																									
9	Diseño de la propuesta																									

Fuente: Elaboración propia

3.4 Descripción detallada de las actividades

Actividad N°1

Nombre: Capacitación de 40 horas en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN seccional Montería.

Descripción: Las pasantías inician con una capacitación de cuarenta (40) horas en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Montería en la División de Gestión al Cliente donde me explican el trabajo que dicha división realiza diariamente, al igual que los procedimientos que se realizan y la normatividad en la que se fundamentan. También se lleva a la práctica los conocimientos adquiridos, esta es una fase llamada “Plan Canguro”, que consiste en la atención del público dentro de la División de Gestión de Asistencia al cliente.

Actividad N°2

Nombre: Atenciones en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal - NAF del Punto BVC de la Universidad de Córdoba.

Descripción: En la tercera semana de febrero inicié las atenciones en el Punto BVC de la Universidad de Córdoba con una duración de cuatro (4) horas diarias donde atendí diferentes solicitudes como la Inscripción y actualización de RUT para personas naturales y jurídicas, orientación tributaria referente a responsabilidades, actividades, los topes, fechas para declarar. Cabe resaltar que también se dio la gestión a través del correo institucional, atendiendo al teletrabajo que se inicia a partir de la emergencia sanitaria COVID-19 donde también llegaron solicitudes para RUT, Instrumento Firma Electrónica (IFE), orientaciones con respecto al nuevo Régimen Simple de Tributación, resolución de facturación, verificación en el Portal DIAN de información exógena.

Actividad N°3

Nombre: Charlas del temario tributario.

Descripción: Para la realización de charlas, primero realicé la preparación del contenido de las charlas con una estructura específica, y fueron dirigidas a estudiantes de la universidad de diferentes programas. Las presentaciones primero fueron revisadas por la Coordinadora del NAF por parte de la IES, e iniciamos contactando a profesores para brindar esta información a sus estudiantes en pequeños espacios luego de sus clases. Las charlas se dieron en salones y también en la sala del Punto BVC de la Universidad de Córdoba. (Ver Anexo, Figura N°4 y Figura N°5)

Actividad N°4

Nombre: Reporte de gestión NAF

Descripción: El reporte de gestión NAF fue realizado mensualmente. Realicé junto con mis compañeros la consolidación de las atenciones, e informes de encuestas donde se reflejaba el alcance de los NAF en los diferentes temas que conciernen a la razón de ser del NAF. Luego la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales implementó el registro de las atenciones a través del Micrositio NAF, y diariamente tenía la responsabilidad de registrar las atenciones en tiempo real, es decir mientras hacía la gestión, por lo que se registraba el tiempo de atención y este debía ser el menor tiempo posible. (Ver Anexo, Figura N°6)

Actividad N°5

Nombre: Planeación de recolección de la información

Descripción: La planeación se realizó con orientaciones de la Coordinadora del NAF por parte de la IES ya que ella nos contactó con diferentes profesores para la realización de charlas. El agendamiento fue registrado en el calendario del Punto BVC de la Universidad el cual lleva evidencia de todas las charlas que se realizan mensualmente dentro de la sala. También se

planearon charlas por fuera de la sala del Punto BVC de la universidad con el fin de llegar a la comunidad. (Ver Anexo, Figura N°7)

Actividad N°6

Nombre: Recolección de la información

Descripción: Realicé la recolección de información con los formatos “Anexo 4 Lista de Asistentes a Charlas en Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF por Estudiantes Vers. 04032020” (Ver Anexo. Figura N°8), “Anexo 3 Registro de Atenciones en Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF por estudiantes Vers.04032020” (Ver Anexo, Figura 9), a través del correo puntobolsa@correo.unicordoba.edu.co con la Campaña RUT Virtual y las Asesorías Virtuales que se dieron con el teletrabajo. (Ver Anexo, Figura N°10)

Actividad N°7

Nombre: Análisis de la información obtenida

Descripción: Realicé el análisis de la información y pude identificar que frecuentaban personas naturales de baja renta las cuales tenían actividades como asalariados, otras actividades de apoyo a empresas, médicos, ingenieros, algunos con establecimiento comercial. Ocasionalmente personas jurídicas como fundaciones catalogadas como ESAL (entidades sin ánimo de lucro) y consorcios. Con respecto a la atención del público pude observar lo siguiente:

- La Universidad de Córdoba cuenta con una interacción importante en redes sociales y medios virtuales.
- La Universidad de Córdoba hace poca publicidad de los servicios NAF a través de sus medios virtuales y sólo cuenta con un afiche pequeño de los servicios. (Ver Anexo, Figura N°11)
- La Universidad de Córdoba es reconocida como una entidad seria y responsable.

- Desinterés por parte de las personas para conocer sobre la tributación o tener el Registro Único Tributario.

Actividad N°8

Nombre: Selección de la información a partir del resultado del análisis

Descripción: La información que seleccioné fue orientada al resultado, primero información básica tributaria, luego tuve en cuenta a personas naturales con actividades de asalariados, docencia, comercio al por menor a través de internet, actividades de apoyo a empresas, servicios de desarrollo de software, en el área de salud como actividades de la práctica médica sin intermediación. Personas jurídicas dedicadas a la comercialización al por menor de productos farmacéuticos, fundaciones, consorcios. Procedimiento habilitación Instrumento Firma Electrónica (IFE), verificación de información exógena, generalidades del Régimen Simple de Tributación. (Ver Anexo, Figura N°12, Figura N°13)

Actividad N°9

Nombre: Diseño de la propuesta

Descripción: A partir del desarrollo de la pasantía, la experiencia y conocimientos adquiridos procedo a realizar la propuesta de diseñar un manual de gestión fiscal, donde se encuentre información tributaria general y recomendaciones para los futuros NAF como un instrumento que ayude a mejorar el servicio, y al mismo tiempo que contribuya a llamar la atención del público de una forma significativa, y así tener una mayor gestión teniendo en cuenta que competimos con otras universidades que realizan la misma gestión.

3.5 Propuesta de mejoramiento

La propuesta de mejoramiento se centra en el diseño de un manual de gestión fiscal adaptado a la realidad del Punto BVC de la Universidad de Córdoba, el propósito del manual de gestión fiscal es recoger información en materia tributaria centrado en las actividades realizadas por la comunidad universitaria, que es el sector al que va dirigido. Sin embargo, también será adaptado a diversas actividades, como por ejemplo actividades de consorcios teniendo en cuenta la gestión de asesoría virtual, con la cual hubo interacción no sólo con la comunidad de la Universidad de Córdoba sino también con el público en general.

Por lo anterior, considero importante que el manual no se limite a las actividades de la comunidad universitaria, sino que también se tengan en cuenta actividades de las personas naturales entendidas como la comunidad en general. “Son personas todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición.” (Congreso de los Estados Unidos de Colombia, 1873)

Por otro lado, tomo como referencia la estructura del Manual de Políticas Contables, Procedimientos y Funciones con código GFIN-M-004, emitido a través del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades, el cual contiene introducción, objetivos, alcance, inventario normativo, políticas contables, procedimientos y funciones. (Superintendencia de Sociedades, 2017).

El Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades es una herramienta sistemática y transparente que permite lograr la satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas, mediante la gestión por procesos. Está conformado por el Sistema de Gestión de la Calidad "SGC", el Modelo Estándar de Control Interno "MECI", Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Centro de Conciliación y Arbitraje, el Sistema de Gestión de la

Seguridad de la Información "SGSI" y el Sistema de Gestión Ambiental "SGA".

(Superintendencia de Sociedades, 2020)

El Manual de Operaciones fue aprobado mediante Resolución No. 165-005317 del 3 de diciembre de 2008, en este documento se consolidan todos los procesos adoptados por la Entidad para el cumplimiento de los lineamientos, políticas, normas y disposiciones internas, necesarias para direccionar las operaciones de la Entidad hacia el logro de su misión y objetivos.

(Superintendencia de Sociedades, 2020). En este caso, el código por procesos que tomo de referencia corresponde a la Gestión Financiera y Contable (GFIN) con código de documento (M) y consecutivo 004.

De acuerdo con lo anterior, procedo a proponer el manual de gestión fiscal con la estructura del Manual de Políticas Contables, Procedimientos y Funciones realizado por la Superintendencia de Sociedades, adaptándolo al temario tributario. La estructura del manual de gestión fiscal será:

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Inventario Normativo: Este inventario estará conformado por la Ley 1111 de 2006 – Estatuto Tributario, Ley 2010 de 2019 – Ley de Crecimiento Económico, Decreto 1468 – Decreto Único Reglamentario (DUR), Decreto 2345 de 2019 – Plazos para Presentación y Pago de Impuestos, Decreto 520 del 6 de abril de 2020 – Nuevas fechas para la presentación de la declaración de activos en el exterior, para grandes contribuyentes y personas jurídicas a partir de la emergencia COVID-19, Resolución 039 de 2019 –

Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), y Resolución 0047 de 2016 – Adopción de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF.

5. Generalidades: qué es la DIAN, qué son los impuestos, importancia de los impuestos, año gravable, qué es el RUT, qué es el Instrumento Firma Electrónica y quiénes están obligados a tenerlos, topes para declarar, calendario tributario y como interpretarlo.
6. Procedimientos
 - Protocolo para seguir en cada una de las atenciones, ya que se realizan una serie de preguntas que clarificarán la gestión del estudiante NAF en el Punto BVC de la universidad.
 - Protocolo de charlas impartidas por los NAF con el fin de dar información clara y real a los asistentes para que la charla sea dinámica e instructiva.
 - Estructura de las charlas que se realizan ya que hay información que no puede faltar en una presentación por parte del NAF.
 - Documentos que debe pedir un NAF para atender las solicitudes teniendo en cuenta la fecha de dichos documentos.
 - Procedimientos para acceder al Portal DIAN.
 - Procedimiento para agendamiento.
 - Procedimiento para la inscripción y actualización de RUT persona natural y jurídica dando instrucciones de los campos que deben ser diligenciados.
 - Procedimiento para habilitación de instrumento firma electrónica y realizar set de pruebas factura electrónica.
 - Procedimiento para recuperar contraseña del Portal DIAN.

- Procesos que sólo puede realizar un funcionario DIAN y el estudiante NAF debe remitirlo a un punto de contacto DIAN.
7. Funciones: Que contendrán los aspectos generales de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, objetivo general y objetivos específicos de los NAF, beneficios de la implementación de los NAF.

Cabe resaltar que el contenido del manual de gestión fiscal no tendrá datos personales de las personas que solicitaron los servicios NAF, con la finalidad de atender al cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y al Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013 que dictan disposiciones para la protección de datos personales de las personas atendidas, también tendrá información recolectada durante las capacitaciones en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, y recomendaciones propias que sólo nacen de la experiencia en las atenciones NAF.

3.6 Conclusiones

Teniendo en cuenta la información recolectada por los diferentes medios expuestos, la observación y análisis de la gestión por parte del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal del Punto Bolsa de Valores de Colombia de la Universidad de Córdoba, se realiza el diagnóstico de la situación actual, la identificación del problema para posteriormente, en el presente documento mostrar una propuesta de mejoramiento, dicha propuesta consiste en un manual de gestión fiscal para los próximos NAF al realizar las atenciones y charlas.

De acuerdo con lo señalado y los resultados demostrados, sería útil el diseño de un manual de gestión fiscal, orientado a la realidad del Punto Bolsa de Valores de Colombia de la Universidad de Córdoba para la optimización de los servicios de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal situados en esta entidad, teniendo como referencia el caso de éxito del Manual de Políticas Contables, Procedimientos y Funciones emitido por la Superintendencia de Sociedades, que demuestra el mejoramiento en los procesos de una entidad como la Superintendencia.

Siendo así, la implementación de un manual similar sería provechoso para el NAF del Punto BVC de la Universidad de Córdoba, ya que se mejorarían las atenciones atendiendo a que la calidad académica y administrativa en la universidad es punto importante, con la finalidad de responder a la reciente Acreditación de Alta Calidad de la universidad.

Referencias Bibliográficas

Congreso de los Estados Unidos de Colombia. (26 de Mayo de 1873). *Artículo 74 de la Ley 84*

Código Civil de los Estados Unidos de Colombia. Obtenido de

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil_pr002.html

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN. (Julio de 2019). *Guía General para la*

Implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia. Obtenido de

DIAN:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/InformacionGeneral/Documents/Gu%C3%A1%20DIAN-NAF%20-%20Jul2019.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN . (Julio de 2019). *Guía General para la*

Implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia. Obtenido de

DIAN:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/InformacionGeneral/Documents/Gu%C3%A1%20DIAN-NAF%20-%20Jul2019.pdf>

Ministerio de Educación Nacional. (22 de Marzo de 2019). *Resolución No. 002956 de 22 de*

Marzo de 2019. Obtenido de Universidad de Córdoba:

<https://www.unicordoba.edu.co/wp-content/uploads/2019/06/Resoluci%C3%B3n-2956-AI.pdf>

Red de Educación Fiscal. (s.f.). *¿Qué es la educación fiscal?* . Obtenido de

<http://educacionfiscal.org/pagina/que-es-la-educacion-fiscal>

Superintendencia de Sociedades. (31 de Mayo de 2017). *Manual de Políticas Contables,*

Procedimientos y Funciones. Obtenido de Superintendencia de Sociedades:

<https://www.supersociedades.gov.co/superintendencia/oficina-asesora-de->

planeacion/polinemanu/sgi/Documents/Documentos%20Financiera/DOCUMENTOS/GF
IN-M-
004%20Manual%20de%20Pol%EDticas%20Contables,%20Procedimientos%20y%20Fu
nciones.pdf

Superintendencia de Sociedades. (10 de Mayo de 2020). *Sistema de Gestión Integrado*. Obtenido de <https://www.supersociedades.gov.co/sgi/Paginas/default.aspx>

Universidad de Córdoba. (2004). *Proyecto Educativo Institucional PEI*. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/0B4zWPn7s7_3oZndhTHNnNEFMRmg5THg4VFhzSjdiZ1Ezd2w4/view

Universidad de Córdoba. (2017). *Resumen Ejecutivo Institucional 2017*. . Obtenido de https://www.unicordoba.edu.co/wp-content/uploads/2019/06/05_Resumen_Ejecutivo.pdf

Universidad de Córdoba. (4 de Abril de 2019). *Direccionamiento Estratégico*. Obtenido de <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/direccionamiento-estrategico/>

Universidad de Córdoba. (22 de Julio de 2019). *Misión - Visión Punto BVC de la Universidad de Córdoba*. Obtenido de <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/bolsa-de-valores-bvc/mision-vision/>

Universidad de Córdoba. (24 de Abril de 2019). *Misión Visión Principios de la Universidad de Córdoba*. Obtenido de <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/mision-vision/>

Universidad de Córdoba. (23 de Abril de 2019). *Símbolos*. Obtenido de <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/simbolos/>

Congreso de la República de Colombia. (2012, 18 de octubre). Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Régimen General de Protección de Datos Personales. Diario Oficial No. 48.587.

Obtenido de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html

Presidencia de la República de Colombia. (2013, 27 de junio). Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013. Diario Oficial 48834. Obtenido de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53646>

Anexos

Figura 4

Evidencias Charlas NAF

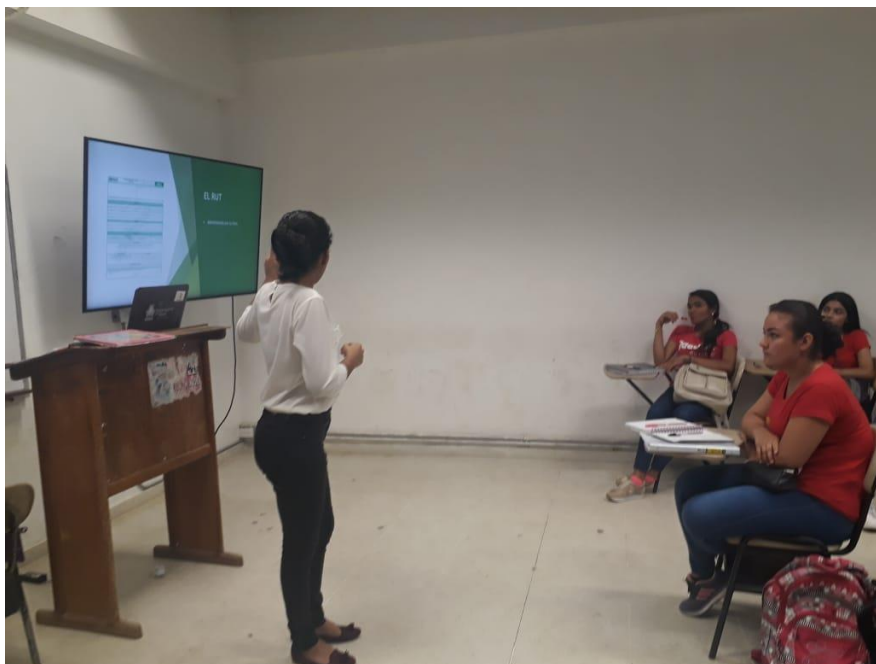


Figura 5

Evidencias Charlas NAF



Figura 8

Formato de Asistencia a Charlas NAF



Universidad / Facultad							  NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL Una nueva forma de relacionarse con la DIAN
Nombre del estudiante(s) a cargo:							
Tema presentado:							
Lugar:							
Señor Usuario, A fin de dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581/ 2012, y al Decreto Reglamentario No 1377 de 2013, que dictan disposiciones para la protección de datos personales, nos permitimos indicar que la información de sus datos personales puede ser entregada a la DIAN, única y exclusivamente con el objeto de ser contactado para realizar seguimiento sobre la calidad del servicio prestado por los NAF.							
LISTA DE ASISTENTES A CHARLAS EN NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL - NAF POR ESTUDIANTES Vers. 04032020							
Nº	Aprueba el tratamiento de Datos personales SI / NO	Nombres y apellidos	No. De documento / NIT	Razon social	Teléfono	E-mail	Firma
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
ANEXO 4 - HJ 1		ANEXO 4 - HJ 2	ANEXO 4 - HJ 3	INSTRUCTIVO			

Figura 9

Registro de Atenciones NAF



ANEXO 3 - REGISTRO DE ATENCIONES NAF - ESTUDIANTES															
Dirección Seccional con la que se firmó el convenio:								  NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL Una nueva forma de relacionarse con la DIAN							
Institución de Educación Superior:															
Nombre del estudiante que reporta:															
No. de documento de identidad:															
Política de Tratamiento de Datos Personales: "Estudiante NAF, recuerde informar al ciudadano lo siguiente: Con el fin de dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581/2012, y al Decreto Reglamentario No 1377 de 2013, que dictan disposiciones para la protección de datos personales, nos permitimos indicarle que la información de sus datos personales será entregada a la DIAN, única y exclusivamente con el objeto de ser contactado para realizar seguimiento sobre la calidad del servicio prestado por los NAF. La Política de Tratamiento de Datos Personales de las partes, podrán ser consultadas en sus canales habilitados."															
LAS CASILLAS MARCADAS CON ASTERISCO (*) SON DE OBLIGATORIO DILIGENCIAMIENTO.															
Nº	* Acepta el tratamiento de datos		* Tipo de usuario	* Nombres y apellidos / Razón social:	* Tipo de identificación	* No. de identificación	* Teléfono o celular:	* Correo electrónico:	Tema atendido		Fecha de la atención:	Canal de atención	* Lugar de atención:	* Estado de la consulta o servicio:	Firma del usuario
	SI	NO							PN	PJ					
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
RegAtenNAF		Instructivo													

Figura 10*Publicidad Asesoría Virtual*


ASESORÍA VIRTUAL

SEGUIMOS EN CONTACTO CONTIGO

- Pre-RUT
- Facturación
- Actualización RUT
- Firma Electrónica
- Régimen Simple de Tributación
- Orientación servicios en línea portal DIAN
- Orientación en actividades económicas y responsabilidades

Lunes a Viernes
8:00 am a 12:00 m
2:00 pm a 5:00 pm

312 8560311 - 321 6151177
300 6490762 - 314 5954767

#QuedateEnCasaUnicordoba

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

NAF | NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL
Una nueva forma de relacionarse con la DIAN

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Figura 11*Afiche Publicitario NAF en el Punto BVC*


NAF | NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL
Una nueva forma de relacionarse con la DIAN

Encuentra todos estos servicios en la Universidad de Córdoba

Temario Tributario - Registro Único Tributario (Actualización y cancelación)
Sucesiones ilíquidas - Actividades económicas y responsabilidades - Facturación - Impuesto al consumo Retención en la fuente - Renta de personas naturales Impuesto sobre las ventas - IVA - Uso de los servicios en línea del Portal DIAN

Facultad de Ciencias Administrativas y Jurídicas
Edificio Bioclimático, bloque 11

DIAN

Figura 12

Evidencias Asesoría Virtual - Habilitación IFE

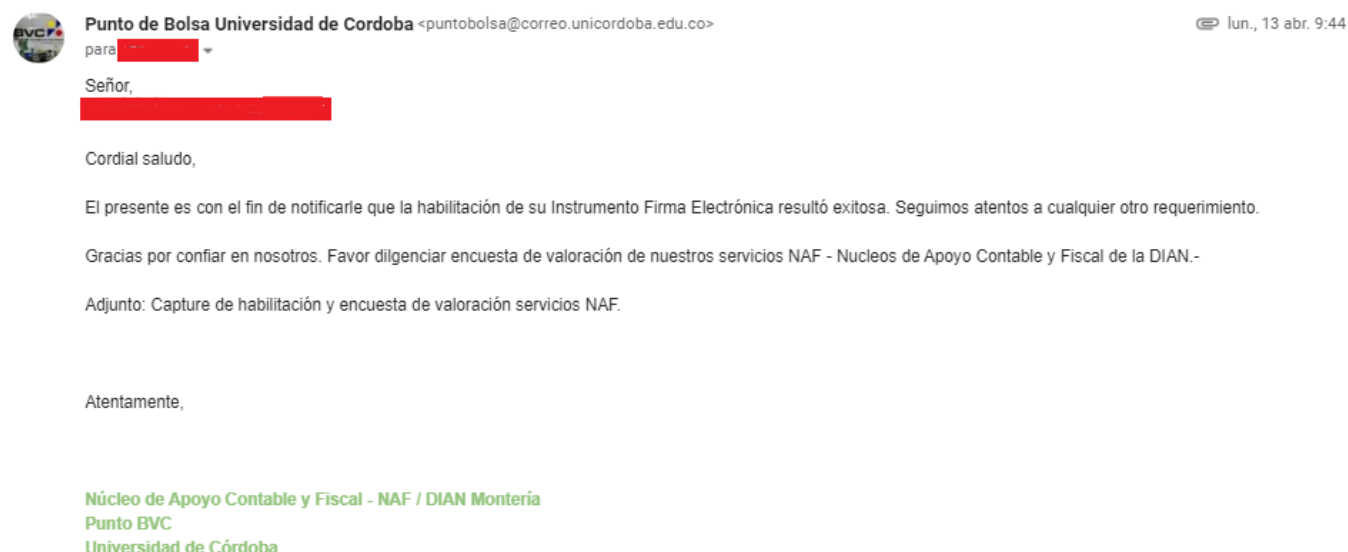


Figura 13

Evidencias de Asesoría Virtual - Actualización de RUT

